

MANUEL VÉLEZ C.
PAULO VÉLEZ L.

Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior

Resumen

En las páginas siguientes, se presenta un marco de directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad a las instituciones de educación superior, en especial de sus programas de postgrado. En este trabajo se indaga, básicamente sobre, la conceptualización de la auditoría de sistemas y la particularización de las categorías de auditoría, además se aborda los principios de auditoría, la gestión de un programa de auditoría, las actividades básicas de la auditoría de sistemas y, se delinea un criterio sobre la competencia y evaluación de los auditores desde la perspectiva de la auditoría de sistemas de gestión de la calidad. De esta manera, la intención de este estudio, es articular y aplicar una metodología alternativa de auditoría de sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior y sus programas de postgrado. En los anexos (1.1 y 1.3), adaptados de formatos proporcionados en eventos académicos y científicos, se presentan formatos para el Plan de Auditoría, y para, el Informe de Auditoría de Certificación.

Palabras Clave:

Auditoría, Calidad, Educación Superior, Postgrado, Certificación, ISO

1.1.- Antecedentes

La auditoría de sistemas de gestión de calidad, surge como auditoría de calidad en la década del 60, con motivo del desarrollo industrial, pero su aplicación práctica, la podemos situar en los años setenta con motivo del desarrollo de normas de auditoría para evaluar especialmente los aspectos de calidad de la industria norteamericana de las plantas de energía nuclear -como las publicadas en 1978 bajo la denominación “ANSI/ASME N45.2.23-1978 “CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL DE AUDITORÍA DEL PROGRAMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD PARA LAS PLANTAS DE ENERGÍA NUCLEAR¹”; luego vendría otras publicaciones de normas emitidas por países como Canadá, Estados Unidos y Reino Unido, sin embargo es solo en el año 2002, con la Organización Internacional para la Normalización (ISO)², que se llega a un acuerdo para estandarizar a escala mundial, dicho acuerdo se hizo realidad con la elaboración y publicación de las “DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y/O AMBIENTAL: ISO 19011:2002”.

ISO 19011:2002 “proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría” y permite a la

vez a los usuarios “adaptar o ampliar la orientación... proporcionada para su aplicación a otros tipos de auditorías”, el “desarrollo de sus propios requisitos de auditoría” y, también “el seguimiento de la conformidad con los requisitos, tales como especificaciones de producto o leyes y reglamentos...”³.

En base de esta posibilidad de adaptar o ampliar la orientación establecida en la norma internacional, trataremos de realizar la conceptualización y particularización del marco de directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad a las instituciones de educación superior, en especial de sus programas de postgrado, conservando en lo posible el enfoque de la norma.

1.2.- Concepto de la auditoría de sistemas

Considerando los criterios de la ISO 19011:2002, la auditoría del sistemas de gestión de la calidad a las instituciones de educación superior, puede ser definida como un proceso sistemático, independiente y documentado de evaluación objetiva de los sistemas de gestión de la calidad a base de evidencias⁴ de la auditoría mediante indicadores para determinar la

¹ Cfr. Mills 2003

² International Standar Organisation (ISO), es la federación mundial de organismos nacionales de normalización. A 2006 agrupa a más de 130 países.

³ Cfr. AENOR: ISO 19011:2002

⁴ Se entiende como **evidencia de la auditoría** a los: “Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables”.

extensión en que se cumplen los criterios de auditoría⁵. Las características principales del concepto de auditoría son las siguientes:

- (a) **La función de la auditoría**, es la evaluación del sistema de gestión de la calidad, básicamente mediante las actividades de auditorías, revisiones del sistema de gestión de la calidad y auto evaluaciones. Las auditorías se realizan para “determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad”, las revisiones para determinar “...la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad”; y, las autoevaluaciones para contar con “una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad”⁶.
- (b) **El objeto de la auditoría**, es el sistema de gestión de la calidad adoptado estratégicamente por la organización con sus diversos elementos básicos, auditable en su conjunto o por partes. Los elementos básicos de un sistema de calidad⁷ lo podemos encontrar en cláusula 4.1 “REQUISITOS GENERALES” de ISO: 9001:2000 cuando dice: “La organización debe **establecer, documentar, implementar y mantener** un sistema de gestión de la calidad y **mejorar** continuamente su eficacia...”. Esta norma internacional permite alinear o adaptar el sistema de gestión de una organización con los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad relacionados, con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de la Norma Internacional citada. En este contexto, en la Guía de Aplicación IWA-2:2003 “SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS. APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000” propuesta por México, existen elementos para la gestión de la calidad de la educación de las organizaciones educativas.

Para el caso de las organizaciones educativas las directrices del sistema gestión de la calidad según la cláusula 4.1.”REQUISITOS GENERALES” de IWA-2:2003 se van a limitar a “...definir y gestionar aquellos procesos incluidos en el diseño educativo, desarrollo educativo y los procesos educativos de

entrega, los procedimientos para la implementación y la medición de resultados; las condiciones para la aceptación de la educación en el momento de la entrega; y, la mejora continua de estos procesos y la provisión de recursos también están incluidos”.

- (c) **El propósito de la auditoría**, es determinar la conformidad de los resultados con los **criterios** o **requisitos** del sistema de calidad implantado en la organización, establecer las causas de las no conformidades para tomar las medidas correctivas o medidas preventivas para evitar problemas y, descubrir las causas de las no conformidades para la adopción de medidas correctivas.
- (d) **El alcance de la auditoría**, como ámbito de competencia de la auditoría, constituye la “*extensión y límites*” de la auditoría al sistema de gestión implementado por una organización, además las exclusiones.
- (e) **El sujeto de la auditoría de sistemas**, es un auditor profesional a nivel universitario, con competencia⁸ para llevar a cabo una auditoría para sustentar una opinión respecto de la conformidad de la evidencias de la auditoría con los criterios de comparación y, con conocimientos sobre criterios y normas internacionales de calidad.
- (f) **El método de la auditoría**, es un conjunto de métodos y procedimientos sistemáticos que facilitan al auditor el conocimiento de la organización y la verificación de afirmaciones y exposiciones para informar resultados con conclusiones y de ser el caso con sugerencias de valor agregado orientadas a la mejora de sistemas y procesos.
- (g) **Los indicadores de gestión institucional**, son medidas utilizadas por el auditor para revelar en qué medida se han alcanzado los estándares esperados de una organización. El objetivo principal de los indicadores es dar cuenta al cliente de la auditoría⁹ de la realidad por la que atraviesa la organización.

5 Los **criterios de auditoría** son un: “Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos”.

6 Cfr. IMNC: ISO 9000:2000: p.13/42

7 “Un sistema de calidad es un método planificado y sistemático de medios y acciones, encaminado a asegurar suficiente confianza en que los productos o servicios, se ajusten a las especificaciones”.

8 La **competencia** profesional son los: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

9 Un **cliente de la auditoría** es una: Organización o persona que solicita una auditoría.

1.3.- Clasificación de la auditoría de Sistemas

La auditoría del sistema de gestión de la calidad ha sido clasificada desde diferentes puntos de vista, pero de acuerdo con la Norma ISO 19011, las auditorías pueden clasificarse en auditorías internas, auditorías externas, auditoría combinada y auditoría conjunta.

- (a) **Auditorías internas**, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, son aquellas que se realizan a los sistemas de calidad con fines internos por la organización o en su nombre y, pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización. La autodeclaración de conformidad puede darse luego de que se “*comprueban la conformidad del sistema con alguna norma especificada o alguna especificación*”, en cuyo caso, “*no garantiza, necesariamente que el nivel de calidad del producto sea satisfactorio*”¹⁰.
- (b) **Auditorías externas**, incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte; las auditorías de segunda parte son llevadas a cabo “*por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente*”¹¹; y, las auditorías de tercera parte son llevadas “*a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001*”.
- (c) **Auditoría combinada**, cuando se “*auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental*”.
- (d) **Auditoría conjunta**, la auditoría es realizada por dos o más organizaciones que cooperan para auditar a la única organización que es auditada.

1.4.- Principios de Auditoría

Los principios o postulados de auditoría, como “*verdades fundamentales evidentes*”, de acuerdo con la norma ISO 19011, se clasifican en principios referentes al auditor y a la auditoría.

Los principios referentes a los auditores, tienen que ver con las exigencias que debe reunir el personal de auditoría en cuanto a la responsabilidad y la necesidad del suficiente cuidado profesional para llevar a cabo una auditoría.

- (1) **Conducta ética**: es el “*fundamento de la profesionalidad*”. La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.
- (2) **Presentación ecuaníme**: constituye “*la obligación de informar con veracidad y exactitud*”. Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor¹² y el auditado¹³.
- (3) **Debido cuidado profesional**: se refiere a “*la aplicación de diligencia y juicio al auditar*”. Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria.

Los principios referentes a la auditoría, establecen criterios y elementos requeridos para que el auditor sustente su opinión.

- (4) **Independencia**, es “*la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría*”. Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos¹⁴ y conclusiones¹⁵ de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.
- (5) **Enfoque basado en la evidencia**, indica que el enfoque es “*el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático*”. La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un período de

12 Un **equipo auditor** es: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

13 El **auditado** es la: Organización que es auditada.

14 Los **hallazgos de la auditoría** son los: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

15 Las **conclusiones de la auditoría** son los: Resultados de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

10 Mills 2003, p. 45.

11 Cfr. IMNC: ISO 9000:2000: p.13/42.

tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

1.5.- Gestión de un Programa de Auditoría

La gestión de un programa de auditoría es una actividad que consiste en planificar, organizar, poner en práctica y dirigir el tipo y número de auditorías de forma eficaz y eficiente dentro de lo programado. Lo importante en la gestión del programa de auditoría es tener la “*capacidad de planificar y llevar a la práctica los programas de auditoría necesarios para dirigir la forma en que se realizarán y controlarán su eficacia en los negocios*”¹⁶.

Un programa de auditoría, como “*conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico*”, dependiendo del tamaño, naturaleza y complejidad de la organización para la que se programa la auditoría puede incluir uno o más programas de auditoría o, una o más auditorías.

La gestión de un programa de auditoría como función debe ser independiente del resto de la organización, no obstante la alta dirección¹⁷ de la organización debe otorgar al responsable de la dirección del programa de auditoría la autoridad requerida para que pueda gestionarlo.

Las funciones básicas de la dirección del programa de auditoría de acuerdo con la norma ISO 19011 son: las de: establecer, implementar, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría e, identificar los recursos necesarios y asegurarse de que se proporcionan.

Las actividades del proceso de gestión de un programa de auditoría, considerando la metodología de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar de la norma ISO 19011, son las de establecimiento, implementación, seguimiento y revisión y, mejora del programa de auditoría.

- (a) **P (planificar).- El establecimiento de un programa de auditoría**, comprende el establecimiento de objetivos, amplitud, responsabilidades, recursos y procedimientos del programa de auditoría.

Objetivos de un programa de auditoría, consiste en establecer los parámetros requeridos para dirigir la planificación y realización de las auditorías, considerando lo siguiente:

- (1) Prioridades de la dirección;
- (2) Propósitos comerciales;
- (3) Requisitos del sistema de gestión;
- (4) Requisitos legales, reglamentarios y contractuales;
- (5) Necesidad de evaluar a los proveedores;
- (6) Requisitos del cliente;
- (7) Necesidades de otras partes interesadas, y
- (8) Riesgos para la organización.

Amplitud de un programa de auditoría, tiene que ver básicamente con la determinación del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que se audite.

Responsabilidades del programa de auditoría, tiene que ver con la asignación de esfuerzos que debe desarrollar una o más personas que cuenten con conocimientos generales de los principios de la auditoría, de la competencia de los auditores y de la aplicación de técnicas de auditoría, además habilidades para la gestión, así como conocimientos técnicos y del negocio pertinentes para las actividades que van a auditarse.

Las actividades básicas del responsable de la gestión de un programa de auditoría pueden ser:

- (1) Establecer los objetivos y la amplitud del programa de auditoría;
- (2) Establecer las responsabilidades y los procedimientos, y asegurarse de que se proporcionan recursos;
- (3) Asegurarse de la implementación del programa de auditoría;
- (4) Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría, y
- (5) Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría.

Recursos del programa de auditoría, consiste en la identificación de los recursos para el programa de auditoría, para el efecto se podría considerar:

- (1) Los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoría;
- (2) Las técnicas de auditoría;

¹⁶ Mills 2003, p.172.

¹⁷ La **alta dirección** es la: persona o grupo de personas que dirigen o controlan al más alto nivel a una organización.

- (3) Los procesos para alcanzar y mantener la competencia de los auditores, y para mejorar su desempeño;
- (4) La disponibilidad de auditores y expertos técnicos que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría;
- (5) La amplitud del programa de auditoría, y
- (6) El tiempo de viaje, alojamiento y otras necesidades de la auditoría.

Procedimientos del programa de auditoría, tienen que ver con las formas que contribuyen a llevar a cabo el programa de auditoría, tales como:

- (1) La planificación y elaboración del calendario de las auditorías;
- (2) El aseguramiento de la competencia de los auditores y de los líderes de los equipos auditores;
- (3) La selección de los equipos auditores apropiados y la asignación de sus funciones y responsabilidades;
- (4) La realización de las auditorías;
- (5) La realización del seguimiento de la auditoría, si es aplicable;
- (6) La conservación de los registros del programa de auditoría;
- (7) El seguimiento del desempeño y la eficacia del programa de auditoría; y
- (8) La comunicación de los logros globales del programa de auditoría a la alta dirección.

(b) **H (hacer).- Implementación del programa de auditoría:** consiste básicamente en la elaboración del calendario de las auditorías, la evaluación de los auditores, la selección de las actividades de auditoría y, en la conservación de los registros con los que van a demostrar la implementación del programa de auditoría.

(c) **V (verificar).- Seguimiento y revisión del programa de auditoría:** consiste en el monitoreo periódico apropiado del cumplimiento de los objetivos del programa de auditoría a efectos de tratar de identificar *necesidades de acciones correctivas y preventivas y, oportunidad de mejora*, para su implementación.

(d) **A (actuar).- Mejora del programa de auditoría:** consiste en determinar las acciones a adoptar para incrementar el desempeño del programa de auditoría, como resultado del seguimiento y revisión.

1.6.- Actividades básicas de la auditoría de sistemas

Las actividades, de auditoría del sistema de gestión de calidad de la educación superior, son un conjunto de acciones que se realizan con la finalidad de preparar un informe de auditoría con conclusiones relacionadas a la conformidad o no conformidad del cumplimiento con las especificaciones del sistema de gestión de calidad implementado por la organización. Las actividades de auditoría, de acuerdo con las directrices de la Norma ISO 19011, son las de inicio de la auditoría, revisión de la documentación, preparación de las actividades de auditoría in situ, realización de las actividades de auditoría in situ, conclusión del informe de auditoría, finalización de la auditoría y realización de las actividades de seguimiento de una auditoría

Las actividades básicas se dividen en actividades de planificación y en actividades de la forma de llevar a cabo la auditoría como parte de un programa de auditoría. Las actividades de planificación generalmente corresponde desarrollarlas en alto grado al auditor principal como un trabajo adicional y las de desarrollo al “*equipo de auditoría*”¹⁸.

1.6.1.- Inicio de la auditoría

El inicio de la auditoría o gestión de la auditoría, consiste en determinar las actividades, tiempo, recursos y especificaciones requeridas para programar, dirigir y controlar el desarrollo de la auditoría; las actividades del proceso comprende la designación del líder del equipo auditor, definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría, determinación de la viabilidad de la auditoría, selección del equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos y, el establecimiento del contacto inicial con el auditado que viabilice la práctica de la auditoría.

1.6.2.- Revisión de la documentación

La revisión de la documentación comprende el estudio de la pertinencia de la documentación del auditado¹⁹, antes del desarrollo de las actividades de auditoría in situ, para determinar la conformidad del sistema de acuerdo con los criterios de auditoría, teniendo en cuenta el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización, así como los objetivos y el alcance de la auditoría; para el efecto el auditor puede realizar una

18 El **equipo auditor** es: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. *Nota:* Del equipo auditor se le designa a uno en calidad de líder del equipo.

19 El **auditado** es una: Organización que es auditada. *Nota:* Una organización es un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

visita preliminar al lugar para obtener una visión general apropiada de la información disponible o, también para decidir si se continúa o suspende la auditoría, en caso de que la documentación fuera inapropiada.

1.6.3.- Preparación de las actividades de auditoría in situ

La preparación del plan de auditoría, es un conjunto de acciones orientadas a la preparación del plan de auditoría, asignación de las tareas al equipo auditor y preparación de los documentos de trabajo, para la realización de la auditoría.

1.- La preparación del plan de auditoría, tiene que ver con la elaboración del plan de auditoría por el líder del equipo auditor, de tal manera que: proporcione la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría; facilite el establecimiento de los horarios y la coordinación de las actividades de la auditoría; refleje el alcance y la complejidad de la auditoría, admita introducir cambios, permita ser revisado y aceptado por el cliente de la auditoría y presentado al auditado antes de que comiencen las actividades de la auditoría in situ; y, facilite llegar a acuerdos sobre la revisión del plan de auditoría entre las partes interesadas antes de continuar la auditoría.

Los componentes básicos del plan de auditoría previstos en la Norma ISO 19011, son los siguientes:

- (1) Los objetivos de la auditoría;
- (2) Los criterios de auditoría y los documentos de referencia;
- (3) El alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a auditarse;
- (4) Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoría in situ;
- (5) La hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoría in situ, incluyendo las reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor;
- (6) Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes;
- (7) La asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la auditoría.
- (8) Además, el plan de auditoría debería incluir lo siguiente, cuando sea apropiado:
- (9) La identificación del representante del auditado en la auditoría;
- (10) El idioma de trabajo y del informe de la auditoría, cuando sea diferente del idioma del auditor y/o del auditado;

- (11) Los temas del informe de la auditoría;
- (12) Preparativos logísticos (viajes, recursos disponibles in situ, etc.);
- (13) Asuntos relacionados con la confidencialidad;
- (14) Cualquier acción de seguimiento de la auditoría.

Un formato básico de Plan de Auditoría, se puede observar en el Anexo 1.1.

2.- La asignación de las tareas al equipo auditor, comprende la asignación de responsabilidades a cada miembro del equipo auditor por parte del líder del equipo auditor para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos, considerando la necesidad de independencia y competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, auditores en formación y expertos técnicos.

Un formulario de notificación de asignación de las tareas a un miembro del equipo auditor se puede observar en el Anexo 1.2.

3.- Preparación de los documentos de trabajo, consiste en revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría por parte de los miembros del equipo auditor.

La preparación de los documentos de trabajo puede incluir el diseño de listas de verificación y planes de muestreo de auditoría y, formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registros de las reuniones. El uso de listas de verificación y formularios no deben restringir la extensión de las actividades de auditoría, sino más bien la posibilidad de cambiar como resultado de la información recopilada durante la auditoría.

Los documentos de trabajo, incluyendo los registros que resultan de su uso, deberían retenerse al menos hasta que concluya el informe de auditoría, para luego darle el tratamiento de finalización de la auditoría; y, a su vez ser guardados todos aquellos que contengan información confidencial o de propiedad privada con la seguridad apropiada por los miembros del equipo auditor.

La información y documentación básica para la auditoría del sistema de gestión de calidad por niveles pueden observarse en el siguiente gráfico:



1.6.4.- Realización de las actividades de auditoría in situ

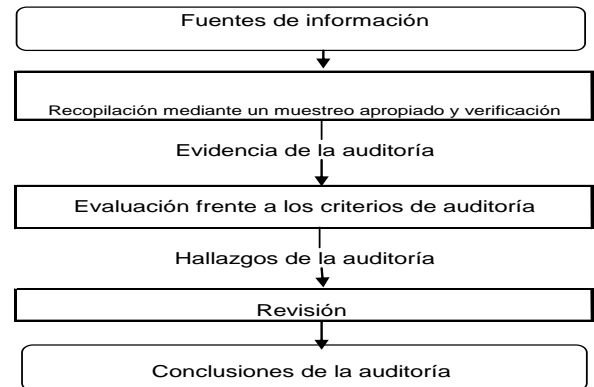
La realización de las actividades de auditoría in situ consiste en desarrollar un conjunto de acciones orientadas a la recopilación y verificación de la información, previa la realización de una reunión de apertura y definición del papel y responsabilidades de los guías y observadores, la generación de hallazgos de la auditoría, preparación de las conclusiones de la auditoría y, la realización de la reunión de cierre, en forma transparente a través de una comunicación periódica del avance de la auditoría y de cualquier inquietud, con la finalidad informar los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

La reunión de apertura o inicial debe realizarse bajo la dirección del auditado con la participación de los responsables de las funciones o procesos que se van a auditar con el propósito de:

- Confirmar el plan de auditoría;
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría;
- Confirmar los canales de comunicación;
- Confirmar los asuntos relacionados con la confidencialidad
- Confirmar los procedimientos relevantes de seguridad en el trabajo, emergencia y seguridad para el equipo auditor.
- Confirmar de la disponibilidad, funciones e identidades de los guías.
- Informar acerca de las condiciones en las cuales puede terminar la auditoría.
- Informar acerca del sistema de apelación sobre la conducción o resultado de la auditoría.
- Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

- Explicar brevemente sobre la reunión final y confirmación de la hora.

Una visión general del proceso relativo, desde la recopilación de la información hasta las conclusiones de la auditoría puede observarse en el siguiente gráfico:



FUENTE: Norma ISO 19011

1.- Recopilación y verificación de la información, consiste en obtener evidencia pertinente de las fuentes seleccionadas mediante la aplicación de pruebas selectivas (muestreo apropiado) y de métodos y técnicas previstas y documentadas en listas de comprobación, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos, para la comparación con los criterios de auditoría verificables y registro correspondiente. Únicamente la información verificable puede constituir evidencia de la auditoría, por tanto susceptible de registro con el respectivo grado de incertidumbre.

2.- Generación de hallazgos de la auditoría, consiste en la evaluación de la evidencia de la auditoría con relación a los criterios de auditoría, para determinar la conformidad o no conformidad²⁰ con los criterios de auditoría o especificaciones del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de la auditoría deben revisarse periódicamente para fines de documentar objetivamente la desviación a través de una nota y preparar las conclusiones y, en caso de que los objetivos de la auditoría así lo especifiquen, estos deben identificar una oportunidad para la mejora.

La conformidad con la *referencia* o criterio de auditoría debería resumirse para indicar la *ubicación*, la condición o *descripción* de las funciones o los procesos que fueron auditados considerando lo previsto en el plan de auditoría y las *evidencias* de la auditoría que las apoyan; y, las no conformidades deberían registrarse, preferiblemente clasificadas, para su informe

²⁰ Una **no conformidad** es el: incumplimiento de un **requisito**. Un **requisito** es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

considerando los componentes del hallazgo y otros, como se podrá observar el cuadro de “Informe de No Conformidades”.

Informe de No Conformidad

Nombre del Cliente:		Nombre del Auditor:		Fecha:
Tipo:	<input type="checkbox"/> Pre-Evaluación	<input type="checkbox"/> Revisión de Documento	<input type="checkbox"/> Auditoría, Fase 1 de EMS	<input type="checkbox"/> Otro (Explique):

No.	REFERENCIA: ISO 9001/ ISO 14001 Elemento/Número de Cláusula	EVIDENCIA: Número de Documento de Cliente	Resultado Clasificación Mayor/Menor	DESCRIPCION: Resultado/Comentarios/Evidencia
1			<input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
2			<input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
3			<input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
4			<input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	
5			<input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor	

Las no conformidades pueden clasificarse en “desviación menor” si existe un incumplimiento *puntual* y, *ocasional* de un requisito de un apartado de un procedimiento o de un punto de la norma; “desviación mayor” si no se aplican de *forma continuada* o por un *colectivo varios requisitos* de un apartado de un procedimiento o de un punto de la norma; “desviación crítica” si no aplica *nunca* por un *colectivo* o *sistémicamente* un procedimiento o de un capítulo del manual de calidad; y, en “observación” por *mala práctica evidente*.

Las no conformidades se deberían revisar con el auditado, para obtener el reconocimiento de que la evidencia de la auditoría es exacta y que las no conformidades se han comprendido. En caso de surgir cualquier opinión divergente relativa a las evidencias y/o los hallazgos de la auditoría es conveniente realizar todo el esfuerzo posible para resolverla, en caso contrario, se deberá registrar los puntos en los que no haya llegado a un acuerdo.

3.- Preparación de las conclusiones de la auditoría, consiste en la elaboración de resultados u opiniones de la auditoría por el equipo auditor antes de la reunión de cierre, previo la realización de las actividades básicas siguientes:

- Revisar los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma;
- Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría;

- Preparar recomendaciones, si estuviera especificado en los objetivos de la auditoría; y
- Comentar el seguimiento de la auditoría, si estuviera incluido en el plan de la misma.

4.- Realización de la reunión de cierre, tiene que ver con la presentación e informe de los hallazgos y conclusiones de la auditoría por el líder del equipo auditor de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado y demás partes relacionadas participantes como puede ser el caso del responsable del sistema de gestión de la calidad y de los responsables de los procesos, para el trámite del informe, y para ponerse de acuerdo, si es necesario, en el intervalo de tiempo para que el auditado presente un plan de acciones correctivas y preventivas.

La reunión de cierre puede consistir en la comunicación de hallazgos y conclusiones de auditoría de carácter formal con la elaboración de actas de comunicación de resultados y la preparación de registros de asistencia para su conservación. De surgir cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría y/o a las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado es conveniente discutirse, si es posible hasta resolverse, en caso contrario, las dos opiniones deberían registrarse.

En caso de estar especificado en los objetivos de la auditoría, se deberían presentar recomendaciones para la mejora. Conviene enfatizar que las recomendaciones de la auditoría del sistema de la gestión de calidad no son obligatorias.

1.6.5.- Conclusión del informe de auditoría

La conclusión del informe de auditoría, es un conjunto de acciones relacionadas con la preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría, a efectos de finalizar la auditoría.

1.- La preparación del informe de la auditoría, tiene que ver con el registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría; y, con la inclusión de los componentes del informe previstos en la norma internacional, como son los siguientes:

- Los objetivos de la auditoría;
- El alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto;
- La identificación del cliente de la auditoría;
- La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor;
- Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría in situ;

- (f) Los criterios de auditoría;
- (g) Los hallazgos de la auditoría; y
- (h) Las conclusiones de la auditoría.

Adicionalmente el informe de la auditoría puede incluir o hacer referencia a lo siguiente, según sea apropiado:

- (i) El plan de auditoría;
- (j) Una lista de representantes del auditado;
- (k) Un resumen del proceso de auditoría, incluyendo la incertidumbre y/o cualquier obstáculo encontrado que pudiera disminuir la confianza en las conclusiones de la auditoría;
- (l) La confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría dentro del alcance de la auditoría, de acuerdo con el plan de auditoría;
- (m) Las áreas no cubiertas, aunque se encuentren dentro del alcance de la auditoría;
- (n) Las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado;
- (o) Las recomendaciones para la mejora, si se especificó en los objetivos de la auditoría;
- (p) Los planes de acción del seguimiento acordados, si los hubiera;
- (q) Una declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos; y
- (r) La lista de distribución del informe de la auditoría.

Una estructura básica del informe de auditoría se puede observar en el Anexo 1.3.

2.- Aprobación del informe de la auditoría, consiste en el registro del fechado, revisado y aprobado de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría. El informe de la auditoría debería emitirse en el período de tiempo acordado, en caso de no ser posible, se debería comunicar al cliente de la auditoría las razones del retraso y acordar una nueva fecha de emisión.

3.- La distribución del informe de la auditoría, consiste en enviar el informe de la auditoría aprobado a los receptores designados por el cliente de la auditoría. El informe de auditoría, de propiedad del cliente de la auditoría, no puede ser revelado su contenido por los miembros del equipo auditor y todos los receptores del informe debido a la confidencialidad sobre el informe.

1.6.6.- Finalización de la auditoría

La finalización de la auditoría, consiste en desarrollar acciones orientadas básicamente al trámite definitivo de los documentos pertenecientes a la auditoría, previa verificación de la realización de todas las actividades descritas en el plan de auditoría y distribución del informe de la auditoría aprobado, de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría y los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

El contenido de los documentos, de cualquier otra información obtenida durante la auditoría y del informe de auditoría, no debería ser revelado sin la aprobación explícita principalmente del cliente de la auditoría, salvo si es requerido por ley, de hacerlo sin la aprobación se debería informar tan pronto como sea posible al cliente de la auditoría y al auditado.

1.6.7.- Realización de las actividades de seguimiento de una auditoría

Consiste generalmente en verificar si se ha implementado por parte del auditado la acción correctiva formulada en informes de auditoría de años anteriores y su eficacia, como parte del programa de auditoría, sin descartar la posibilidad de verificar in situ el cumplimiento de alguna acción correctiva de ser requerido.

1.7.- Competencia y Evaluación de los Auditores

La competencia de los auditores se refiere a las cualidades personales y la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia en auditorías, como cualidades del auditor y criterios de evaluación para garantizar la fiabilidad y la confianza en el proceso de auditoría; en cambio, la evaluación de los auditores tiene que ver con la medición del cumplimiento de los criterios de evaluación en sus diferentes etapas mediante la aplicación de métodos y procedimientos para identificar principalmente las necesidades de formación y de mejora de determinadas habilidades.

MANUEL VÉLEZ C.

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de Cuenca
mvelez@ucuenca.edu.ec

PAULO VÉLEZ L.

Facultad de Artes
Universidad de Cuenca
paulo.velez@ucuenca.edu.ec

Abril de 2008

Referencias

- (1) Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), (2002): *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, ISO 19011:2002*. Madrid: AENOR
- (2) Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Comisión (COSO), (2005): *Administración de Riesgos Corporativos – Marco Integrado*. Colombia: PricewaterhouseCoopers.
- (3) Federación Internacional de Contadores (2007): *Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento*. Suiza: International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).
- (4) Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) (s/f): *Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad, ISO 9001:2000*. Quito: UNIT-ISO.
- (5) Institute of Internal Auditors (2003): *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*, NEPAL.
- (6) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (2003): *Guía de Aplicación IWA-2:2003: Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones educativas. Aplicación de la norma ISO 9001:2000*. México.
- (7) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (2003): *ISO/IWA 2:2003. Directrices para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 en Educación*. México.
- (8) Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., (2001): “*Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario, ISO 9000:2000*”, NMX-CC-9000-MNC-2000, México.
- (9) ISO 9000:2000 (2001): *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. México.
- (10) Martinic, Sergio (1997): *Evaluación de Proyectos, Conceptos y Herramientas para el Aprendizaje*. México: OMEXANI-CEJUU.
- (11) Mills, David (2003): *Manual de Auditoría de la Calidad*. Barcelona: Gestión 200.com.
- (12) Sloose, Carlos A. (1991): *Auditoría un nuevo enfoque empresarial*. Buenos Aires: Macchi
- (13) Whittington O. Ray, et. al. (2004): *Principios de Auditoría*. México: McGrawHill

[illegible]

²¹ Los anexos 1.1, 1.2, y 1.3, son formatos adaptados y particularizados por los autores, de varios eventos académicos y científicos nacionales e internacionales, de su práctica profesional, y en especial de la Norma ISO 19011. El anexo 1.3, en todos sus formatos cuenta con los respectivos permisos de reproducción de REDESEP Co. Ltd. En lo fundamental se ha ejemplificado estos formatos teniendo en cuenta y siguiendo las normas ISO vigentes.

Anexo 1.2

NOTIFICACIÓN DE ASIGNACIÓN

Fecha:	
Para:	
De:	
Fecha(s) Asignada(s):	
Número de días de Auditoría:	
Cliente No:	
Equipo de Auditoría:	Auditor Líder: Auditores:

Alguno de los auditores ha brindado consultoría a este cliente dentro de los últimos 24 meses? Sí ☐ NO ☐

Si la respuesta es SI, no se puede asignar al auditor.

Tipo de Asignación

= Pre-Evaluación = Auditoría de certificación Auditoría de vigilancia
= Revisión de documentos = Análisis GAP

Alcance de la asignación:

Exclusiones (Si se aplica):

Información de Contacto del Cliente

Nombre de la Compañía:	
Nombre de contacto del Cliente:	
Dirección:	
Teléfono:	
Fax:	
Correo electrónico:	
Sitio Web:	
Por favor devolver dentro de dos (2) días laborales:	
Nombre del Auditor:	
Firma	Fecha:

Anexo 1.3

INFORME DE AUDITORIA DE CERTIFICACION



RED DE SERVICIOS PROFESIONALES CIA. LTDA

Maestría en Ciencias del Espíritu

CLIENTE # RDSP- 058

(Seleccione el que se aplique):

INFORME DE AUDITORIA DE CERTIFICACION

00/0m/200X – 00/0m/200X

(Identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor)

Preparado por:
Nombre. – Auditor Líder

(Fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría in situ)

Preparado

Por: _____

Nombre.
Lead Auditor

Fecha: 00/0m/200x

Aprobado

Por: _____

Nombre.
Gerente General o designado

Fecha: 00/0m/200x

Índice

Sección	Página
1. Programa de Auditoria	
2. Informe de Auditoria	
3. Apéndices	
Matriz de la actividad de auditoria	
Resumen de notas de no-conformidad	
Notas de no-conformidad/ Solicitud de acción del cliente	
Resumen de oportunidades para mejoramiento	

Lista de Distribución

Rector Universidad	Decano Facultad
Director de Centro de Postgrado	Representante de la Dirección ISO

Programa de Auditoría

I. Base para la auditoría			
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA			
DIRECCIÓN			
ESTÁNDAR DE CALIDAD			
II. Miembros y títulos del equipo de auditoría			
AUDITOR			
AUDITO LÍDER			
III. Fecha de la auditoría			
IV. Objetivo de la auditoría			
V. Alcance de la auditoría			
VI. Agenda de auditoría propuesta			
Fecha:			
Hora	Elemento	Procedimiento(s)	# Auditor
Fecha:			
Hora	Elemento	Procedimiento(s)	# Auditor
Fecha:			
Hora	Elemento	Procedimiento(s)	# Auditor
Fecha:			
Hora	Elemento	Procedimiento(s)	# Auditor
Fecha:			
Hora	Elemento	Procedimiento(s)	# Auditor

Informe de Auditoria

Introducción					
Estándar del Sistema:		ISO 9001		Emisión: 2000	
Información del Auditado (Auditee Information)					
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN					
ÁREA CUBIERTA POR LA EVALUACIÓN					
LOCALIZACIÓN A AUDITARSE					
Personal Contactado					
NOMBRE		TÍTULO	FUNCIÓN		
Declaración de Confidencialidad					
Toda la información evidenciada durante la realización de esta auditoría será tratada con estricta confidencialidad, y no se revelará a ningún tercero sin el consentimiento escrito del cliente, excepto como lo requieran las Autoridades Acreditadas para esta evaluación del Esquema de Certificación del Sistema de Calidad de XXXXX.					

Resumen de Auditoría y Detalles

1	
2	
3	
4	
Estado de los elementos de ISO 9001:2000 de 4.1 a 8.5 (ver a continuación)	
4.0 Sistema de Gestión de Calidad 5.0 Responsabilidad de la Dirección 6.0 Gestión de Recursos 7.0 Realización de Producto 8.0 Medición, análisis y mejoramiento general	
Conclusiones de la Auditoría	

Matriz de Actividad de Auditoría

ISO 9001	Requerimiento de Sistema de Calidad	Fecha	Fecha	Fecha
n/a: No aplicable a la organización auditada X: significa que el elemento fue auditado (–) guion: significa que el elemento no fue auditado				

Resumen de Notas de No-Conformidad

[illegible]

n/a: No aplicable a la organización auditada

EJEMPLO: Solicitud de Acción Correctiva

X	Compañía: Nombre de la Compañía	Número de cliente:
	Ubicación:
ISO 9001		
ISO 14001		
AS 9000		
Mayor Menor	Elemento #: Cláusula #:	Número CAR
Fecha de Auditoria:	Procedimiento de Cliente #	Audito Líder:
.....	
RESULTADO:		
Firma del Auditor:	Firma del auditado:	Fecha de Respuesta
		Acordada: 10/22/2002
ACCION CORRECTIVA:		
CAUSA INICIAL:		
Firma del Auditado:	Fecha de Finalización:	
APROBACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA		
Satisfactorio: SI _____ NO _____		
Auditor Líder: _____ Fecha: _____		
Documento Adjunto de Apoyo? SI _____ NO _____		
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA		
Satisfactorio: SI _____ NO _____		
Auditor Líder: _____ Fecha: _____		
Comentarios:		